

KUALITAS PELAYANAN REFERENSI DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR

Dinar Wahyu Lestari

10040674212 (S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) dinarwahyulestari@yahoo.com

Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP.

108312232009122002 (Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) vita.unesa@yahoo.com

Abstrak

Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, informasi, dan lainnya. Dari beberapa kebutuhan yang telah disebutkan, salah satu kebutuhan yang penting dalam kehidupan manusia adalah kebutuhan pendidikan. Untuk memperoleh pendidikan, salah satu cara yang ditempuh yaitu melalui perpustakaan. Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur atau yang biasa disebut dengan Bapersip merupakan suatu instansi pemerintah yang melayani pelayanan publik di bidang pendidikan. Salah satu layanan penting yang ada di Bapersip adalah layanan referensi. Tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan referensi di Bapersip. Metode penelitian ini yaitu menggunakan jenis penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi dan dokumen. Hasil penelitian ini yaitu kualitas pelayanan publik dalam pelayanan referensi di Bapersip dapat dikatakan sudah cukup baik yang dilihat dari dimensi *tangibles* yang meliputi tersedianya fasilitas yang cukup lengkap serta penampilan para pegawai yang sudah baik dan sopan, *reliability* menyangkut kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya, *responsiveness* menyangkut ketanggapan dan kepedulian para petugas dalam membantu pengunjung perpustakaan, *assurance* menyangkut sikap pegawai Bapersip, dan *emphaty* yang berkaitan dengan kepedulian petugas kepada pengunjung perpustakaan. Namun masih ditemukan beberapa yang perlu diperbaiki terkait dimensi *tangibles* (bukti langsung) dan pada dimensi *reliability* (kehandalan) terkait dengan kemampuan dan ketepatan waktu. Karena ini menyangkut dengan pelayanan publik, seharusnya pihak Bapersip harus memberikan perhatian lebih mengenai hal ini. Sehingga pengunjung perpustakaan merasa puas dan nyaman atas pelayanan yang diberikan oleh Bapersip.

Kata Kunci: Referensi, Kualitas pelayanan

Abstract

In the life of the nation, the government has a function of providing public services that the community needs in order to meet the needs of society for education, health, information, and so forth. Of the several needs already mentioned, one of the most important needs in human life is the need for education. To get education one of the way taken is through library. Libraries and Archives East Java Provincial Government or commonly known as Bapersip is a government agency that serves public services in the field of education. One of the most important services available in Bapersip is a reference service. The pupose of this study was to determine the quality of the reference services in Bapersip. This research method is using

descriptive research with a qualitative approach. Engineering the collection of data used in this study were interviews, observation and documentation. The results of this study that the quality of public service in Bapersip reference service can be quite good views of tangibles dimension which includes the availability of complete facilities and employees who have good appearance and polite, reliability concerning the ability of officers to provide accurate and reliable service, responsiveness regarding responsiveness and concern regarding the officers in assisting visitors to the library, assurance regarding employee attitudes Bapersip, and empathy associated with attendant concern to library patrons. But there are still some that need to be fixed related to the dimensions of tangibles (direct evidence) and on the dimensions of reliability associated with the ability and timeliness. Because it concerns the public service, should the Bapersip should pay more attention on this matter. So that visitors to the library fell satisfied and comfortable with the services provided by Bapersip.

Keywords: Reference, Quality of services

PENDAHULUAN

Dalam penyelenggaraan negara tidak terlepas dari pelayanan kepada masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi. Pelayanan merupakan suatu hal yang penting dan dibutuhkan dalam kehidupan masyarakat. Tuntutan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah saat ini dan masa yang akan datang tidak terlepas dari dukungan *stakeholder* (pemerintah, masyarakat, swasta) guna menuju pelayanan prima. Hal demikian berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektifitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggara pelayanan publik. kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, transportasi dan lain-lain. Dari beberapa kebutuhan yang telah disebutkan, salah satu kebutuhan yang penting dalam kehidupan manusia adalah kebutuhan pendidikan. Pendidikan merupakan salah satu kebutuhan dasar yang dibutuhkan untuk menjawab segala tantangan kehidupan. Untuk memperoleh pendidikan, salah satu cara yang ditempuh yaitu melalui perpustakaan. Merujuk pada uraian di atas, sebagaimana diketahui bahwa Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur merupakan

salah satu pelaksana kebijakan daerah di bidang perpustakaan dan kearsipan. Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No. 10 tahun 2008 tanggal 20 Agustus 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Jawa Timur. Badan Perpustakaan dan Kearsipan (Bapersip) Provinsi Jawa Timur sebagai jajaran Pemerintah Kota Surabaya yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian urusan pemerintahan bidang perpustakaan terdapat pelayanan publik. Salah satu layanan penting yang ada di Bapersip adalah layanan referensi. Pelayanan referensi merupakan salah satu bentuk jasa pelayanan perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pemustaka, walaupun sebagai sumber rujukan tetapi informasi yang ada sangat membantu bagi para pemustaka. Dengan demikian aktifitas layanan buku referensi tidak terlalu padat, namun demikian masyarakat berhak tahu akan keberadaan koleksi referensi. Pelayanan referensi yang terdapat di Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur selalu mengupayakan, menyediakan dan memberikan fasilitas yang memadai pada pemustaka. Namun pada kenyataannya, tidak sejalan dengan minimnya jumlah pengunjung di layanan referensi. Hal ini seperti yang terdapat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.1 Rekapitulasi Aktifitas Layanan Tahun 2015

Pengunjung	Jumlah Pemustaka
Koleksi Umum	445,094
Koleksi Anak	131,846
Tempat Internet	83,285
Tempat Referensi	29,827

Sumber : Dokumen Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur (2015)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah pengunjung di tempat referensi paling sedikit peminatnya dibandingkan dengan pengunjung di tempat yang lain. Padahal tempat layanan referensi di Bapersip sangat penting keberadaannya bagi pemustaka. Oleh karena itu, dari latar belakang di atas dapat diketahui perlunya kajian lebih lanjut guna meningkatkan jumlah pemustaka pada tempat layanan referensi dan perlu adanya pembenahan kualitas pelayanan sehingga para pemustaka tidak mengeluhkan tentang pelayanan. Mengacu pada latar belakang tersebut, maka dilakukan penelitian terkait KUALITAS PELAYANAN REFERENSI DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI JAWA TIMUR.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, adapun rumusan masalah yang dimaksud adalah Bagaimana kualitas pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur ?

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

MANFAAT PENELITIAN

Berkaitan dengan tujuan penelitian maka manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan teori dalam bidang Ilmu Administrasi Negara serta dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya khususnya mengenai kualitas layanan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Mahasiswa
Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan menambah wawasan dan pengetahuan tentang kualitas layanan referensi di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.
 - b. Bagi Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur
Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan untuk meningkatkan kualitas layanan referensi di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.
 - c. Bagi Universitas Negeri Surabaya
Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan berupa laporan penelitian. Laporan penelitian tersebut dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian yang akan datang dan untuk menambah koleksi perpustakaan.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode bersifat deskriptif dengan metode kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dengan menggunakan teori

dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Berry, Zeithaml, dan Parasuraman (Lovelock, 1992). Subjek penelitian ini adalah Kepala Seksi Pelayanan Perpustakaan, Pustakawan Layanan Informasi, Pustakawan Referensi, dan masyarakat pengguna perpustakaan.

Teknik pengambilan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu pelaksana kebijakan daerah yang bersifat spesifik di bidang perpustakaan dan kearsipan. Pelayanan referensi yang terdapat di Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur selalu mengupayakan, menyediakan dan memberikan fasilitas yang memadai pada pemustaka. Namun pada kenyataannya, masih ada saja masalah ataupun keluhan dari pengunjung perpustakaan yang terkait dengan kualitas pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Untuk mengetahui kualitas pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Pemerintah Provinsi Jawa Timur, menggunakan teori yang dikemukakan oleh Berry, Zeithaml, dan Parasuraman (Lovelock, 1992) terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangible* (Bukti Langsung)

Bukti terkait dengan sarana dan prasarana yang ada di Bapersip secara umum terdiri dari gedung yang luas, seluruh ruangan yang luas, tempat parkir dan lain-lain. Secara umum sarana dan prasarana yang ada di Bapersip sudah baik karena pada dasarnya gedung yang disediakan cukup besar tidak seperti gedung yang sebelumnya cukup kecil.

Adapun fasilitas sarana dan prasarana lainnya yang menjadi nilai lebih bagi Bapersip yaitu tersedianya pendingin ruangan dan *wifi* di semua ruangan, ruang baca yang luas dan ruang tunggu

dengan tempat duduk yang nyaman. Namun ada beberapa masalah yang berkaitan dengan sarana dan prasarana di Bapersip yaitu kurang tersedianya katalog *online* di ruang referensi agar pemustaka tidak kebingungan dalam mencari koleksi buku yang dibutuhkan. Selain itu kurang tersedianya saluran aliran listrik untuk *charger* laptop dan tidak adanya petugas parkir di lahan parkir, hal ini menyebabkan kurang nyaman pada pengunjung perpustakaan untuk keamanan kendaraannya.

Terkait dengan penampilan pegawai juga termasuk dalam dimensi ini, penampilan pegawai ini merupakan salah satu faktor penentu kualitas pelayanan. Terdapat banyak pustakawan yang menggunakan sandal jepit pada saat jam kerja melayani pemustaka. Hal tersebut sungguh sangat disayangkan.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan terkait dalam pelayanan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, dimensi *reliability* berarti sejauh mana kemampuan dan keakuratan pustakawan referensi dalam memberikan pelayanan referensi terhadap pemustaka referensi di Bapersip. Terkait kecepatan dan keakuratan layanan para pustakawan referensi dalam melayani pemustaka referensi merupakan hal pokok yang perlu diperhatikan karena dengan melayani pemustaka dengan cepat dan tepat maka akan menguntungkan bagi kemajuan pada instansi nantinya. Mengenai kecepatan dan keakuratan layanan yang diberikan oleh pihak Bapersip sudah cukup baik karena proses pelayanan cepat, namun masalah tersedianya koleksi referensi masih kurang lengkap.

Para pustakawan referensi mengatakan bahwasanya pihak Bapersip sudah berusaha untuk menyediakan koleksi referensi dan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Namun tidak semua permintaan yang dibutuhkan pemustaka tersedia pada koleksi referensi perpustakaan. Karena permintaan yang diperlukan pemustaka tidak terpenuhi, maka pihak Bapersip mencarikan permintaan tersebut pada perpustakaan lain. Kegiatan ini dinamakan jasa silang layanan yang merupakan salah satu program kerjasama antar perpustakaan. Banyaknya koleksi yang tersedia di perpustakaan tidak akan mampu menjawab semua

pertanyaan pemustaka yang membutuhkan dikarenakan jika koleksi terus menerus bertambah maka ruangan menjadi penuh sesak dan akan mengeluarkan anggaran yang cukup besar. Hal ini menyebabkan para pemustaka referensi merasa kebingungan dan kecewa karena buku yang dibutuhkan tidak kunjung tersedia.

3. **Responsiveness (Daya Tanggap)**

Daya tanggap terkait dengan keinginan atau upaya kuat oleh para pustakawan referensi dalam membantu pemustaka pada pelaksanaannya di Bapersip sudah melakukan beberapa usaha yaitu selalu siap membantu ketika para pemustaka referensi sedang mengalami kesulitan. Selain itu apabila para pemustaka mengalami kebingungan maka setiap pertanyaan yang diajukan kepada pustakawan akan dijawab dengan baik oleh para pustakawan, tidak hanya dijawab dengan baik, namun sikap para pustakawan juga sopan santun dalam berkata. Pemustaka merasa bahwasanya para pustakawan selalu siap dan sabar dalam menjawab segala pertanyaan dan keluhan yang disampaikan oleh para pustakawan. Sehingga tidak perlu banyak waktu apabila permasalahan yang dikeluhkan oleh pemustaka merupakan keluhan dan permasalahan yang dapat diselesaikan saat itu juga.

4. **Assurance (Jaminan)**

Jaminan terkait etika para pustakawan Bapersip dalam melayani pemustaka yang juga merupakan hal yang menjadi faktor penentu kualitas pelayanan publik pada suatu instansi. Terkait etika pustakawan referensi baik, cukup sabar dan sopan dalam melayani pemustaka referensi yang kebingungan. Karena pada dasarnya disini juga diterapkan senyum, sapa, dan salam. Selain itu pustakawan juga tidak canggung untuk berinteraksi dengan pemustaka.

Dimensi lain yaitu komunikasi terkait dengan kemudahan mendapatkan informasi di Bapersip yang terdiri dari peraturan kelengkapan persyaratan, kemudahan mendapatkan penjelasan ketika mengalami kebingungan dan informasi lainnya yang berkaitan dengan layanan referensi. Kemudahan mendapatkan penjelasan yang dilakukan pihak Bapersip sudah baik, hal ini terbukti dari wawancara dan observasi yang menyatakan bahwa para pustakawan tidak segan

memberikan nomer pribadi kepada pemustaka yang membutuhkan penjelasan lebih lanjut dan juga dapat mengajukan pertanyaan melalui website resmi Bapersip. Hal ini dilakukan agar komunikasi dapat berjalan dengan lancar tanpa harus menemui secara langsung.

5. **Emphaty (Empati)**

Empati terkait pihak Bapersip telah memberikan suatu pelayanan referensi dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan usaha memahami kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pemustaka referensi ini dinilai sudah cukup baik. Kemampuan para pustakawan referensi dalam melakukan hubungan komunikasi kepada pemustaka referensi sudah cukup baik dan berupaya terus menyelesaikan semua masalah yang dihadapi masyarakat sebagai pemustaka referensi dengan semampu mungkin dan bertanggung jawab.

Terkait dengan kemampuan kemudahan para pustakawan referensi dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik kepada pemustaka referensi di Bapersip dinilai sudah cukup baik dan pustakawan layanan referensi juga terus berupaya untuk dapat memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dengan tujuan untuk mewujudkan kepuasan pada pelayanan.

PENUTUP

Simpulan

Hasil penelitian ini terkait dengan kualitas pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dapat dikatakan sudah cukup baik yang dilihat dari dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Berry, Zeithaml, dan Parasuraman (Lovelock, 1992) yaitu *Tangible* (Bukti Langsung) yang menyangkut sarana dan prasarana yang tersedia sudah cukup baik, namun masih ada yang perlu diperbaiki yaitu penambahan katalog *online* di ruang layanan referensi, penambahan saluran listrik untuk *charger* dan perlu adanya petugas parkir di tempat parkir.

Reliability (Kehandalan) menyangkut kemampuan para pustakawan referensi untuk

memberikan pelayanan yang cepat dan tepat juga sudah baik, hanya saja pada keakuratan masih terjadi sedikit masalah. Tidak ada penjelasan waktu yang diberikan membuat kualitas pelayanan dinilai negatif oleh para pemustaka. Pustakawan referensi menjanjikan bahwa buku yang tidak tersedia di rak akan dicarikan pada perpustakaan lain namun pada kenyataannya belum juga tersedia.

Responsiveness (Daya Tanggap) para pustakawan referensi sudah baik. Hal tersebut terbukti dari hasil wawancara yang sudah dipaparkan sebelumnya. Pustakawan referensi bersedia membantu para pemustaka referensi apabila merasa kebingungan dengan sesuatu hal yang berkaitan dengan referensi atau hal lain yang berkaitan dengan layanan di Bapersip.

Assurance (Jaminan) yang meliputi kemampuan dan sikap para pustakawan pada layanan referensi sudah cukup baik. Karena kemampuan pustakawan referensi sudah diarahkan dan dievaluasi membuat para pustakawan memahami dengan cepat sesuai dengan pekerjaannya. Untuk masalah kesopan santunan para pustakawan sangat sopan karena mereka menggunakan sistem senyum, sapa dan salam. Sehingga pemustaka merasa nyaman. Dimensi lain yaitu komunikasi sudah berjalan dengan baik namun tidak adanya timbal balik dengan pemberitahuan apabila beberapa koleksi referensi tidak tersedia. Hal ini mengakibatkan para pemustaka bolak balik untuk memastikan keberadaan koleksi referensi yang dibutuhkan.

Emphaty (Empati) terkait dengan kemampuan kemudahan para pustakawan referensi dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik kepada masyarakat sebagai pemustaka referensi dinilai sudah cukup baik dan pustakawan referensi juga terus berupaya untuk dapat memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dengan tujuan untuk mewujudkan kepuasan pada pelayanan.

B. Saran

1. Berdasarkan dimensi *Tangible*, sebaiknya diperlukan penambahan katalog online di ruang referensi. Selain itu untuk tempat parkir perlu adanya petugas parkir agar adanya pengecekan melalui STNK. Terkait

Selanjutnya berkaitan dengan penampilan para pustakawan harus memperhatikan etika dalam berpakaian dengan tidak menggunakan sandal jepit pada saat melayani pemustaka sehingga tidak menimbulkan kesan negatif bagi pengunjung perpustakaan.

2. Berdasarkan dimensi *Assurance*, sebaiknya petugas lebih memberikan kepastian adanya kelengkapan tersedianya koleksi referensi. Hal ini dimaksudkan agar pemustaka referensi tidak harus bolak-balik untuk memastikan keberadaan koleksi buku yang mereka butuhkan.

UCAPAN TERIMA KASIH

1. Ibu Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP., selaku Dosen Pembimbing dalam penyelesaian Skripsi yang telah memberikan dukungan, bimbingan dan banyak meluangkan waktu untuk memberikan arahan-arahan yang baik kepada penulis.
2. Ibu Meirinawati, M.AP., selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan dukungan masukan serta kritikan kepada penulis hingga sampai terselesainya penulisan Skripsi ini.
3. Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP., selaku dosen penguji yang telah memberikan dukungan masukan serta kritikan kepada penulis hingga sampai terselesainya penulisan Skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku

- Ali, Faried. 2011. *Teori dan Konsep Administrasi (Dari Pemikiran Paradigmatif Menuju Redefinisi)*. Jakarta : Rajawali Pers
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Fuad, Anis. 2014. *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Indradi, Sjamsiar. 2016. *Dasar-Dasar Dan Teori Administrasi Publik Intrans Publishing*. Malang : Wisma Kalimerto
- Keban, Yermias. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep, Teori Dan*

Isu). Yogyakarta : Gave Media

Nursiyono, Joko. 2014. *Kompas Teknik Pengambilan Sampel*. Bogor : In Media

Prastowo, Andi. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif (Dalam Perspektif Rancangan Peneliti)*. Yogyakarta : Ar Ruzz Media

Purwanto, Erwan. 2009. *Birokrasi Publik Dalam Sistem Politik Semi Parlementer*. Yogyakarta : Graha Media

Robert, Janet. 2013. *Pelayanan Publik Baru (Dari Manajemen Steering ke Serving)*. Bantul : Kreasi Wacana

Sabaruddin, Abdul. 2015. *Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Graha Ilmu

Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik (Teori Dan Aplikasi Good Government)*. Bandung: Refika Aditama

Saputra, Uhar. 2012. *Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan)*. Bandung : Refika Aditama

Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima Dan Kepemimpinan Yang Baik)*. Bandung : Refika Aditama

Soewadji, Jusuf. 2012. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta : Mitra Wacana Media

Sugandi, Yogi. 2011. *Administrasi Publik (Konsep Dan Perkembangan Ilmu Di Indonesia)*. Yogyakarta : Graha Ilmu

Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : Refika Aditama

Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta : Erlangga

Tahir, Arifin. 2014. *Kebijakan Publik & Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Bandung : Alfabeta

Wicaksono, Kristian. 2014. *Telaah Kritis Administrasi & Manajemen Sektor Publik Di Indonesia (Menuju Sistem Penyediaan Barang Dan Penyelenggaraan Pelayanan Yang Berorientasi Publik)*. Yogyakarta : Gava Media

Yunus. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pelanggan/Pemustaka Di Badan Perpustakaan Dan Kearsipan*. Surabaya : Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur

Yunus. 2013. *Modul Layanan Bahan Pustaka*. Surabaya : Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur

Dokumen-dokumen

Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik

Pembukaan Undang – Undang Dasar Republik Indonesia alinea ke 4 tentang salah satu tujuan bangsa Indonesia adalah mencerdaskan kehidupan bangsa

Pembukaan Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia alinea ke 4 tentang pemerintah Indonesia memajukan kesejahteraan umum

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No. 10 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Jawa Timur

Undang – Undang Dasar Republik Negara Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

Undang – Undang Dasar Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan

Website

[Http://bapersip.jatimprov.go.id/bapersip/index.jsp](http://bapersip.jatimprov.go.id/bapersip/index.jsp) (Diakses pada 07 Agustus 2016)

[Http://download.portalgaruda.org/article](http://download.portalgaruda.org/article) (Diakses pada 17 Maret 2017)

[Http://emeraldinsight.com](http://emeraldinsight.com) (Diakses pada 17 Maret 2017)

[Http://idm.wikipedia.org/wiki/perpustakaan](http://idm.wikipedia.org/wiki/perpustakaan) (Diakses pada 26 Agustus 2016)

[Http://infohariannia.blogspot.co.id/2015/04/layanan n.referensi](http://infohariannia.blogspot.co.id/2015/04/layanan_referensi) (Diakses pada 09 Agustus 2016)

[Http://jurnal.unpad.ac.id](http://jurnal.unpad.ac.id) (Diakses pada 17 Maret 2017)

[Http://www.kajianpustaka.com/2013/01/pelayanan. publik](http://www.kajianpustaka.com/2013/01/pelayanan_publik) (Diakses pada 03 Febuari 2017)

